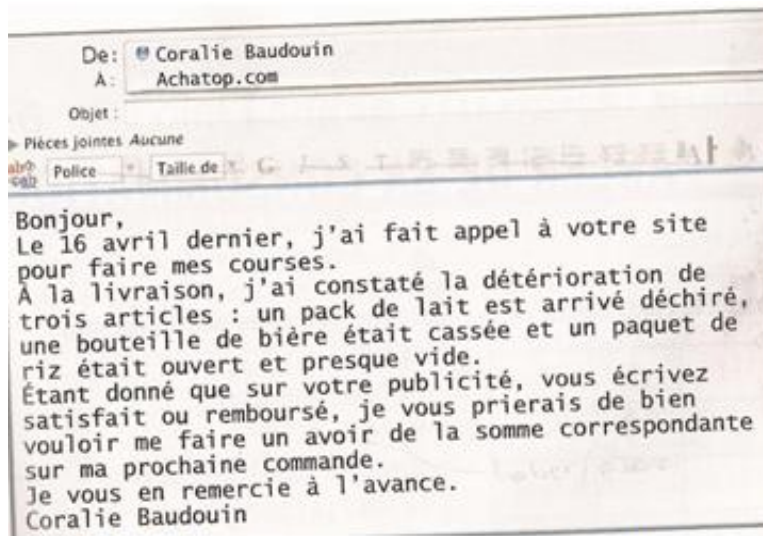


ÉCRIRE UN MÊL DE RÉCLAMATION



structure du mël (situation formelle)

circonstances de l'achat – le problème et ses conséquences – trouver une solution ou d'être remboursé(e)

En tête (salutation initiale) : *Bonjour , – Madame, monsieur,*

Indiquez les circonstances de l'achat : *date +j'ai fait appel à/j'ai utilisé /je me suis adressé(e) à vos services pour...*

Présentez le problème : *J'ai constaté/J'ai le regret de vous informer que ...*

Ma commande a subi un dommage/une détérioration – Vous avez oublié de...

Demandez une solution : *Je souhaite être remboursé(e)/dédommagé(e) – Je vous prie de bien vouloir me dédommager pour ce préjudice – J'attends de vous un geste commercial – Je voudrais un avoir (solde) sur ma prochaine commande*

Formule de politesse et nom (+ signature)